



Madame Sherry Romanado, députée
Présidente
Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0G6

Chère collègue,

Au nom du gouvernement du Canada (le gouvernement), nous sommes heureux de répondre au premier rapport du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie intitulé *Les appels frauduleux au Canada : une première tentative du gouvernement fédéral pour s'attaquer à ce problème*, conformément à l'article 109 du *Règlement de la Chambre des communes*.

Le gouvernement exprime sa gratitude au Comité pour son étude sur les appels frauduleux au Canada et pour les efforts qu'il a déployés dans l'élaboration de ce rapport et ses recommandations. Le rapport démontre l'engagement du Comité à contrer les appels frauduleux. Le gouvernement a examiné attentivement le rapport et ses recommandations et convient que ces escroqueries sont une source importante de préoccupation, compte tenu des répercussions financières et émotionnelles considérables qu'elles peuvent avoir sur les Canadiens. Le gouvernement continue de prendre des mesures concrètes pour donner suite aux recommandations et trouver les moyens d'améliorer encore ses cadres, ses politiques, ses programmes et ses activités de collaboration à l'échelle internationale afin de contrer les appels frauduleux au profit de tous les Canadiens.

Dans sa réponse, le gouvernement décrit d'abord les rôles et les responsabilités des principaux organismes fédéraux dans la lutte contre les appels frauduleux, notamment la Gendarmerie royale du Canada (GRC), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et le Bureau de la concurrence, ainsi que la façon dont les cadres législatifs et la collaboration internationale leur permettent de lutter efficacement contre les appels frauduleux. Le gouvernement présente ensuite les efforts en cours pour sensibiliser davantage le public aux appels frauduleux, pour faciliter les échanges de renseignements entre les organismes qui luttent contre de telles escroqueries, pour informer les Canadiens et leur donner les moyens de prévenir les fraudes, ainsi que

...2

pour assurer un suivi et rendre compte des progrès réalisés. Enfin, la réponse décrit les mesures actuellement en place pour lutter contre les appels frauduleux, ainsi que les travaux en cours pour que soient prises des mesures supplémentaires dans un monde où la technologie et les escroqueries sont en constante évolution.

Présentation d'une nouvelle loi et examen de la législation existante et des pouvoirs qu'elle confère (recommandations 3, 5, 10 et 11)

La première section décrit les rôles et les responsabilités des principaux organismes fédéraux qui participent à la lutte contre les appels frauduleux, ainsi que la législation et les pouvoirs qu'elle confère.

Comme il est mentionné dans le rapport, afin de s'acquitter de sa responsabilité d'appliquer les lois du Canada, notamment celles énoncées dans le *Code criminel*, la GRC enquête sur la fraude au niveau fédéral lorsque celle-ci présente des liens avec le crime organisé et répond directement aux plaintes individuelles de fraude lorsqu'elle a compétence dans un secteur en vertu de la Police contractuelle. Le CRTC lutte de façon moins directe contre les appels frauduleux en favorisant l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les télécommunications* et en exécutant les ordonnances prises en vertu de cette loi contre les télécommunications non sollicitées, qui peuvent ou non constituer des appels frauduleux. De son côté, le Bureau de la concurrence mène également des enquêtes sur le télémarketing frauduleux ou trompeur, car la *Loi sur la concurrence* comprend une disposition particulière liée à ces activités (article 52.1). Cette disposition est large et s'applique aux appels interactifs traditionnels et aux appels enregistrés, y compris les appels automatisés.

Le gouvernement convient qu'il est important de veiller à ce que nos lois pénales demeurent claires et actuelles et de fournir les outils nécessaires pour répondre à la fraude sous ses diverses formes. Dans les faits, le *Code criminel* interdit effectivement la multitude de façons dont la fraude peut être commise, notamment par des appels automatisés, et les nombreuses infractions énoncées à la partie X, y compris les délits de fraude générale prévus à l'article 380. En outre, les tribunaux chargés de la détermination de la peine doivent tenir compte de facteurs aggravants spécifiquement énumérés, comme la complexité et l'ampleur de la fraude, pour déterminer une peine appropriée. La fraude commise à l'encontre des personnes âgées, qui sont souvent victimes d'appels frauduleux, constituera également une circonstance aggravante, lorsque l'infraction a eu un impact important sur la victime en raison de sa situation personnelle, comme son âge, sa santé et sa situation financière. Un contrevenant peut être condamné à une peine d'emprisonnement maximale de 14 ans, il peut être tenu de payer une amende ou de dédommager la victime, et il peut également se voir interdire tout travail qui suppose un contrôle sur les biens d'autrui.

Le gouvernement reconnaît également les difficultés liées aux enquêtes sur les fraudes, vu que les auteurs se dissimulent derrière la technologie et commettent souvent leurs crimes en passant d'un territoire à l'autre, ciblant souvent les Canadiens à partir d'autres pays. Étant donné la nature transnationale de nombreux appels frauduleux, la coopération internationale est essentielle. Les lois canadiennes fournissent un cadre général pour faciliter la coopération juridique internationale, notamment en matière de fraude, et le Canada continue de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires internationaux pour faire en sorte que les délinquants transnationaux soient tenus responsables de leurs actes.

La GRC demeure inébranlable dans sa détermination à lutter contre la fraude. Par exemple, en octobre 2018, la GRC a lancé le projet OCTAVIA. Dans le cadre de cette enquête, la GRC et d'autres organismes canadiens d'application de la loi ont travaillé efficacement de concert avec les organismes d'application de la loi du Royaume-Uni, des États-Unis et de l'Inde pour cibler les fraudeurs qui se faisaient passer pour des employés de l'Agence du revenu du Canada (ARC), ainsi que d'autres criminels impliqués dans des fraudes connexes à l'étranger. En décembre 2020, l'enquête avait entraîné la fermeture d'au moins 39 centres d'appels en Inde et le port d'accusations par la GRC contre au moins 10 personnes. Le travail efficace de la GRC en matière d'application de la loi au niveau international se poursuit.

En ce qui concerne les cadres législatifs et les directives stratégiques en matière de télécommunications, le CRTC est habilité à prendre un vaste éventail de mesures pour aider à lutter contre les appels non sollicités et frauduleux, à protéger les consommateurs et à incorporer ces facteurs dans son travail courant. Voici ces mesures : la gestion continue de la Liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNTE), les Règles sur les télécommunications non sollicitées, les mesures prises pour bloquer les appels au niveau du réseau, dont un essai utilisant l'intelligence artificielle, la mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN pour authentifier les appels, un régime de traçage des appels pour favoriser l'application de la loi, la collaboration avec les partenaires internationaux et la communication aux consommateurs de renseignements plus utiles sur les fonctionnalités téléphoniques offertes qui permettent de mieux gérer les appels inopportuns. Le CRTC s'est également doté de codes de conduite et d'autres cadres réglementaires pour protéger les consommateurs. Le CRTC a l'intention d'examiner à nouveau toutes ces mesures dans le cadre de ses activités futures. D'autres renseignements sur la mise en œuvre de ces initiatives sont exposés dans la section ci-dessous.

Le CRTC est guidé par les objectifs de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi que par l'article 41 et les dispositions connexes qui confèrent au CRTC des pouvoirs particuliers d'interdire ou de réglementer les appels non sollicités pouvant être frauduleux ou non. Le

CRTC est également guidé par des directives stratégiques exécutoires. Plus particulièrement, en 2019, le gouvernement a donné des instructions au CRTC pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation¹. Il s'agit d'un décret exécutoire qui donne instruction au CRTC de prendre en considération certains facteurs lorsqu'il prend des décisions et fournit des directives sur les moyens d'atteindre les objectifs de la politique et sur les mesures à adopter lorsqu'on se fie à la réglementation.

Le gouvernement comprend le besoin d'entreprendre un examen périodique des cadres, comme l'atteste le travail récent effectué par le groupe d'experts chargé de l'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications et son examen exhaustif de la législation existante en matière de communications au Canada. Parmi les autres domaines de son examen, le groupe d'experts a été chargé de déterminer si des améliorations supplémentaires en matière de protection des consommateurs étaient justifiées. En outre, le gouvernement reconnaît la nécessité pour les différents ministères et organismes gouvernementaux de partager des données et des renseignements confidentiels, tout en luttant contre les télécommunications frauduleuses et non sollicitées. Le gouvernement est d'accord avec le Comité sur l'importance du respect du droit à la vie privée lorsque des renseignements sont partagés. Des dispositions relatives au partage de renseignements existent dans divers textes de loi pour permettre l'échange de renseignements confidentiels. Le gouvernement examine activement plusieurs textes de loi et détermine s'il convient d'élargir ces dispositions en tenant compte des considérations relatives à la protection des renseignements personnels.

Par exemple, les recommandations du Comité sur le partage des données concernant le CRTC seront examinées dans le cadre de l'examen par le gouvernement des recommandations énoncées par le groupe d'experts responsable de l'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications. Nous remarquons qu'en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels des consommateurs*, un projet de loi du gouvernement actuellement à l'étude par le Parlement, des dispositions permettent des ententes de partage de renseignements entre le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) et les organismes de réglementation, comme le Bureau de la concurrence et le CRTC.

Le gouvernement reconnaît également l'importance de la transparence en ce qui concerne la portée et la fréquence des atteintes à la protection des données et de la fraude découlant de ces activités au Canada. Le 1^{er} novembre 2018, toutes les entreprises, y compris les banques et les entreprises de télécommunications, ont été soumises à une nouvelle

...5

¹ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation; affiché à : <https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/fra/sf11524.html>.

réglementation qui les oblige à signaler toute atteinte à la vie privée en vertu de la loi fédérale canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Les organisations sont tenues d'informer le CPVP de toute atteinte à la sécurité des renseignements personnels qui pourrait poser un risque réel de préjudice grave pour les personnes. De plus, ils doivent informer les personnes touchées par ces violations et conserver les registres de toutes les atteintes à la protection des données que le CPVP peut vouloir examiner. Par ailleurs, le Parlement a adopté ou amélioré plus de 60 mesures de protection des clients des banques en décembre 2018, y compris l'obligation pour ces dernières de publier chaque année sur leur site Web le nombre et la nature des plaintes des consommateurs, y compris celles liées à la fraude. Les banques doivent inclure dans leur déclaration sur les responsabilités envers la collectivité une description des consultations menées à l'égard des plaintes reçues, et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada inclut un résumé de ces plaintes dans son rapport annuel au Parlement.

De manière générale, et dans le cadre des initiatives d'examen législatif en cours, le gouvernement continuera à surveiller l'efficacité de sa législation et des autres pouvoirs qu'il détient pour aborder la question des appels frauduleux et à en rendre compte, et à mettre cette législation et ces pouvoirs à jour au besoin.

Accroître la collaboration internationale pour fermer les centres d'appels frauduleux, poursuivre les fraudeurs et inclure des dispositions visant à prévenir la fraude dans les accords commerciaux (recommandation 4)

Comme mentionné précédemment, puisque les appels frauduleux peuvent provenir d'autres pays, une collaboration internationale efficace est essentielle pour dissuader et prévenir ces activités frauduleuses. En plus de collaborer d'un point de vue juridique, le gouvernement continuera à entreprendre des activités d'application de la loi et de prévention de la fraude à l'échelle internationale, et à favoriser la collaboration à cet égard.

Le réseau international de la GRC a des bureaux dans 30 villes situées dans 26 pays. Les enquêteurs de la police canadienne et d'autres membres des forces de l'ordre demandent l'aide des agents de la GRC à l'étranger pour mener des enquêtes au-delà des frontières du Canada. Les responsables canadiens de l'application de la loi continuent à collaborer avec leurs homologues étrangers pour procéder à des arrestations et fermer des centres d'appel frauduleux. Le projet OCTAVIA dont il a été question plus haut est un exemple récent de l'efficacité du travail de la GRC en ce qui touche l'application de la loi dans ce domaine, à l'échelle internationale.

En outre, le Bureau de la concurrence rencontre régulièrement ses partenaires nationaux et internationaux pour résoudre les problèmes de comportement transfrontaliers et élaborer des approches communes pour les questions de cette nature. Le gouvernement est favorable à l'idée d'explorer les différentes options qui permettraient d'inclure des dispositions sur la prévention de la fraude dans les futurs accords commerciaux et autres instruments de coopération. Il pourrait s'agir de dispositions sur le renforcement et la coopération, du partage de renseignements et d'initiatives communes de sensibilisation du public aux pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses.

Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des renseignements concernant les appels frauduleux et les progrès en matière de contre-mesures, et accroître la sensibilisation des Canadiens à de telles escroqueries (recommandations 1, 2, 14 et 15)

En sus d'un cadre législatif solide et d'une collaboration internationale efficace, le meilleur outil pour lutter contre les appels frauduleux peut être la sensibilisation des consommateurs grâce à l'échange d'une information sur les menaces actuelles. Les organismes chargés de lutter contre la fraude doivent également adopter des mesures efficaces d'échange d'informations afin de favoriser une approche cohésive pour prévenir, atténuer, dissuader et répondre aux escroqueries actuelles et émergentes.

Comme l'indique le rapport du Comité, la GRC, le Bureau de la concurrence et la Police provinciale de l'Ontario exploitent le Centre antifraude du Canada (CAFC). Le Centre est le dépôt central des plaintes liées à la fraude par marketing de masse, y compris par télémarketing. Les services de police canadiens communiquent au CAFC une information sur les incidents de fraude à des fins d'analyse et à des fins opérationnelles.

Le CAFC est un organisme clé permettant d'accroître la disponibilité et l'accessibilité des données sur la fraude. Cet organisme travaille en étroite collaboration avec des partenaires nationaux et internationaux afin de détecter de manière proactive les nouvelles arnaques et les menaces à l'échelle nationale et internationale. Lorsqu'il reçoit des renseignements sur un cas de fraude, le CAFC analyse les données connexes et diffuse les renseignements pertinents à de nombreux partenaires, notamment les organismes d'application de la loi, les compagnies de téléphone, les fournisseurs de services de courriel, les institutions financières et les sociétés de cartes de crédit. Ce faisant, il pourrait entraver les communications entre les fraudeurs et les victimes potentielles, et, à l'occasion, il a réussi à aider à bloquer la réception et le blanchiment des fonds des victimes. Afin de favoriser la disponibilité de renseignements et de données sur la prévention de la fraude, le CAFC a commencé à coprésider le Forum de prévention de la fraude avec le Bureau de la concurrence. Ce forum est un organisme d'échange d'informations pour une multitude d'intervenants dans le dossier de la prévention de la fraude dans l'ensemble du Canada.

Le gouvernement reconnaît également l'importance des renseignements comme outil de première ligne pour les Canadiens dans la prévention de la fraude. C'est la raison pour laquelle le Centre publie chaque année des données sur le nombre d'activités frauduleuses signalées, le nombre de victimes de fraude et le coût associé à la fraude. En outre, le site Web du CAFC affiche une liste actualisée des escroqueries, notamment selon le type de support utilisé, comme le téléphone, ainsi que des renseignements destinés aux Canadiens sur la façon de se protéger contre la fraude et sur ce qu'ils doivent faire s'ils en sont victimes.

En outre, Statistique Canada recueille des données sur tous les crimes signalés à la police, y compris les tentatives de crime, par le truchement du Programme de déclaration uniforme de la criminalité. Les renseignements recueillis portent notamment sur les fraudes et les tentatives de fraude par appels téléphoniques déclarées à la police. Statistique Canada continuera à travailler avec les organismes d'application de la loi et d'autres partenaires pour promouvoir la publication de statistiques sur les appels frauduleux.

Afin de sensibiliser davantage les consommateurs à la fraude, le Bureau de la concurrence et le CAFC mènent depuis les 16 dernières années une campagne de sensibilisation du public pour promouvoir le Mois de la prévention de la fraude en mars. Le thème retenu cette année pour le Mois de prévention de la fraude sera l'économie numérique des escroqueries et des fraudes, dont la fraude liée à la COVID-19 sera une considération stratégique. De plus, comme la pandémie présente des moments d'incertitude et d'anxiété pour les Canadiens, le CAFC, ainsi que des organismes fédéraux – y compris l'ARC, le Bureau de la concurrence et la GRC – ont créé un certain nombre de produits d'information sur la fraude en lien avec la COVID-19. Ces produits sont accessibles sur leurs sites Web respectifs, ainsi que sur les diverses plateformes de médias sociaux. Notamment, l'ARC a investi 4 millions de dollars l'année dernière pour sensibiliser le public à la fraude liée à la COVID-19 par l'entremise de sa campagne « À bas l'arnaque », en utilisant divers outils comme le marketing par moteur de recherche.

Le gouvernement prend également des mesures pour rehausser la qualité des renseignements sur la fraude au Canada en améliorant les processus par lesquels les Canadiens peuvent signaler la fraude. Par exemple, le Groupe national de coordination de la cybercriminalité (GNC3) et le CAFC développent actuellement un nouveau système national de signalement des fraudes et de la cybercriminalité afin d'améliorer les processus utilisés pour signaler les fraudes et les incidents de cybercriminalité aux organismes d'application de la loi. Le système, qui devrait être opérationnel en 2022, devrait aider à rehausser la qualité des données sur la fraude au Canada.

En outre, le gouvernement continuera de suivre l'évolution des mesures de lutte contre la fraude et de promouvoir un système de reddition de comptes plus transparent. Tandis que le secteur des télécommunications continue à concevoir et à mettre en œuvre des solutions pour lutter contre ces escroqueries, le CRTC a obligé le secteur à déposer de multiples rapports d'étape afin de garantir la transparence de son travail.

Le gouvernement continuera de travailler en étroite collaboration avec les intervenants des secteurs public et privé afin de sensibiliser les Canadiens à la fraude et de déterminer les options les plus appropriées pour informer les Canadiens sur la fraude liée à la COVID-19 et sur l'état d'avancement des mesures en cours pour lutter contre ce problème.

Mettre en œuvre des mesures pour lutter contre les appels frauduleux et les activités illégales, tout en préservant la concurrence, l'abordabilité et la vie privée des consommateurs (recommandations 6, 7, 8, 9, 12 et 13)

Le gouvernement reconnaît l'importance de protéger les Canadiens contre les télécommunications frauduleuses et non sollicitées et la nécessité de mettre en œuvre des mesures pour lutter contre ces activités. À mesure que le volume et le degré de sophistication des escroqueries et des activités frauduleuses augmentent, de nouvelles mesures doivent être conçues pour renforcer la confiance des Canadiens dans leurs services de télécommunications. Les dispositions de la *Loi sur les télécommunications* confèrent au gouvernement de vastes pouvoirs pour réglementer et interdire les télécommunications non sollicitées. Le CRTC a tiré parti de ce pouvoir pour établir de nouvelles exigences pour l'industrie afin de lutter contre les télécommunications frauduleuses, ainsi que pour établir un régime d'exigences concernant les télécommunications non sollicitées, telles que le télémarketing.

Diverses mesures ont été introduites ces dernières années pour lutter contre les télécommunications frauduleuses et non sollicitées. Par exemple, la LNNTE permet aux consommateurs d'inscrire leurs numéros de téléphone et de télécopieur dans un registre pour réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent. La LNNTE est en service depuis 12 ans et comporte plus de 14 millions de numéros de téléphone inscrits. Le CRTC a le pouvoir d'imposer des pénalités financières aux télévendeurs qui ne se conforment pas aux règles de la LNNTE et, au cours de l'exercice 2019-2020, a imposé aux télévendeurs ayant enfreint les règles de la LNNTE des amendes s'élevant à plus de 700 000 \$, dont une amende de plus de 100 000 \$ infligée à une seule entreprise non conforme.

En outre, en 2019, de nouvelles exigences du CRTC sont entrées en vigueur, obligeant toutes les entreprises de télécommunications qui n'offraient pas de filtrage d'appels à leurs clients à bloquer les numéros de téléphone manifestement illégitimes, c'est-à-dire les numéros qui ne correspondaient pas à XXX-XXX-XXXX. Le CRTC a également exigé de l'industrie qu'elle mette au point des solutions de retraçage des appels, ce qui aide les forces de l'ordre à identifier les fraudeurs. De plus, en 2020, le CRTC a approuvé la demande de Bell de mettre en œuvre, à titre d'essai, une solution de blocage des appels qui s'appuie sur l'intelligence artificielle. Pendant la période allant de mars à septembre 2020, l'essai a empêché plus de 200 millions d'appels importuns d'atteindre les Canadiens. Le CRTC envisage actuellement une demande subséquente de Bell, qui souhaite rendre cette solution permanente.

Le CRTC a également exigé que les fournisseurs de services de télécommunications mettent en œuvre les normes STIR/SHAKEN, ce qui informera les Canadiens si un appel qu'ils reçoivent provient d'un numéro fiable et vérifié. Ces normes permettront de lutter directement contre les escroqueries qui consistent pour les fraudeurs à « usurper » l'identité de l'appelant d'un organisme afin d'escroquer leurs victimes. En 2019, le CRTC a créé l'Autorité canadienne de gouvernance des jetons sécurisés (ACGJS), une étape clé de la mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN. Divers groupes de travail de l'industrie et du CRTC travaillent en collaboration avec les fournisseurs de services de télécommunications afin de mettre en œuvre les nouvelles exigences qu'ils ont imposées et de tirer parti de l'expertise de l'industrie pour trouver de nouvelles solutions. En exigeant la mise en œuvre de solutions technologiques de pointe pour lutter contre les appels frauduleux, tout en collaborant avec l'industrie pour assurer le succès de leur mise en œuvre, le CRTC contribue à rendre le secteur des télécommunications plus sûr et plus fort au Canada.

Le gouvernement comprend que les normes STIR/SHAKEN doivent soutenir la concurrence sur le marché des télécommunications, ce qui suppose la prise en compte des besoins des petits exploitants. Le CRTC se penche actuellement sur la façon dont les petits exploitants adopteront les normes STIR/SHAKEN et l'ACGJS s'engage également activement à répondre aux exigences des petits exploitants. De plus, bien que les normes STIR/SHAKEN soient un élément clé pour lutter contre la fraude et les télécommunications non sollicitées afin de protéger les consommateurs, le gouvernement comprend la nécessité de tenir compte de toute incidence que les normes STIR/SHAKEN pourraient avoir sur l'abordabilité des services de télécommunications. C'est pourquoi le gouvernement a publié les Instructions de 2019 au CRTC lui demandant notamment de tenir compte des répercussions de ses décisions sur la concurrence et l'abordabilité.

Les normes STIR/SHAKEN seront un outil important de lutte contre les appels frauduleux, mais il faut savoir que les normes internationales et les équipements nécessaires à leur mise en œuvre sont encore en cours d'élaboration. Par conséquent, le CRTC a récemment accepté une demande de l'industrie des télécommunications de reporter à juin 2021 la date limite de mise en œuvre des normes STIR/SHAKEN. Cette nouvelle échéance, qui correspond à la date limite de sa mise en œuvre aux États-Unis, donnera au CRTC le temps de s'assurer que la mise en œuvre du cadre maximise les avantages pour les Canadiens et tient compte de la gamme de fournisseurs de services de télécommunications concernés. Par exemple, le CRTC a lancé récemment une instance afin d'envisager l'élargissement la base des membres de l'ACGJS et le rôle des petits fournisseurs de services.

En plus de tenir compte de l'abordabilité et de la concurrence, le gouvernement doit aussi tenir compte de la protection de la vie privée. Le droit à la vie privée est reconnu depuis longtemps comme droit fondamental au Canada. Le gouvernement reconnaît que des mesures vigoureuses de protection du droit à la vie privée sont essentielles à la prospérité et à la sécurité des Canadiens. Dans la *Loi sur les télécommunications*, la protection de la vie privée des Canadiens est un des objectifs de la politique canadienne en matière de télécommunications.

Le cadre canadien de protection des renseignements personnels positionne le consentement comme un pilier fondamental permettant aux Canadiens de comprendre ce à quoi ils consentent, plus précisément en ce qui concerne la nature, la finalité et les conséquences de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de leurs renseignements personnels. Comme nous l'avons mentionné précédemment, le CPVP a des responsabilités de surveillance de la LPRPDE et a pour mandat de protéger et de promouvoir le droit à la vie privée des Canadiens. Le CPVP participe régulièrement aux délibérations du CRTC en matière de réglementation et est invité à participer à la mise au point de mesures visant à lutter contre les télécommunications frauduleuses et non sollicitées, y compris les normes STIR/SHAKEN. Le CRTC comprend également l'importance de protéger la vie privée des consommateurs sur le marché des télécommunications et il tient actuellement une instance réglementaire sur la façon dont les entreprises de télécommunications traitent les renseignements confidentiels sur les clients, sur les renseignements qui devraient être considérés comme des renseignements confidentiels sur les clients, et enfin sur les mesures qui devraient s'appliquer à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ces renseignements.

Le gouvernement convient que les activités frauduleuses impliquant le portage non autorisé de numéros de téléphone cellulaire constituent un grave problème de nature mondiale. Au Canada, les règles concernant le processus de transfert de clients visent à aider les consommateurs à changer de fournisseur s'ils le souhaitent, ce qui réduit les

obstacles à la concurrence sur le marché des communications sans fil. Cependant, les fraudeurs ont su tirer profit de ces processus et de la vulnérabilité des Canadiens à des fins malveillantes. Bien que profondément préoccupantes, ces activités fraudueuses constituent déjà une violation du *Code criminel* et ne justifient pas la création d'une nouvelle législation. Le gouvernement soutient l'indépendance du CRTC et il appuie les efforts que le Conseil déploie en permanence pour lutter contre la fraude par portage en travaillant avec l'industrie pour protéger le consommateur. Depuis le début de l'année 2020, le CRTC poursuit un dialogue sur cette question avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil et les membres du Conseil de transférabilité des numéros sans fil. Parmi les activités entreprises, mentionnons l'évaluation des mesures intérimaires, la mise en œuvre, à l'échelle du secteur, d'un processus de vérification nouveau et étoffé pour permettre aux consommateurs de transférer leur numéro de téléphone mobile en toute sûreté, ainsi que la collecte régulière de données sur les transferts de numéros et les échanges de cartes SIM auprès des exploitants, pour permettre au CRTC de continuer à suivre ce dossier de près.

Conclusion

Le gouvernement tient à réitérer sa gratitude aux membres du Comité pour leur travail et leur dévouement à la réalisation de cette étude et à la lutte contre les appels frauduleux pour tous les Canadiens. Le gouvernement poursuivra le travail qu'il fait avec les intervenants clés et la société civile pour promouvoir et examiner les moyens de lutter contre ces fraudes.

Veillez agréer, chère collègue, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

L'honorable François-Philippe
Champagne, C.P., député
Ministre de l'Innovation, des Sciences
et de l'Industrie

L'honorable Bill Blair, C.P., député
Ministre de la Sécurité publique
et de la Protection civile